

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re Application of:

Ichiro FUJITA

Group Art Unit:

Serial No.:

Examiner:

Filed: January 25, 2001

For: IMPROVED PRODUCT INFORMATION BROKERAGE SYSTEM



4/Peng
Peters

SUBMISSION OF CERTIFIED COPY OF PRIOR
FOREIGN APPLICATION IN ACCORDANCE WITH
THE REQUIREMENTS OF 37 C.F.R. § 1.55

Assistant Commissioner for Patents
Washington, D.C. 20231

Sir:

In accordance with the provisions of 37 C.F.R. § 1.55, the applicant(s) submit(s)
herewith a certified copy of the following foreign application(s):

Japanese Patent Application No. 2000-219707
Filed: July 19, 2000

It is respectfully requested that the applicant(s) be given the benefit of the foreign filing
date, as evidenced by the certified papers attached hereto, in accordance with the requirements
of 35 U.S.C. § 119.

Respectfully submitted,
STAAS & HALSEY LLP

Date: January 25, 2001

By: _____


H. J. Staas
Registration No. 22,010

700 Eleventh Street, N.W.
Suite 500
Washington, D.C. 20001
Telephone: (202) 434-1500
Facsimile: (202) 434-1501

日 本 国 特 許 庁
PATENT OFFICE
JAPANESE GOVERNMENT



別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office.

出 願 年 月 日

Date of Application:

2000年 7月19日

出 願 番 号

Application Number:

特願2000-219707

出 願 人

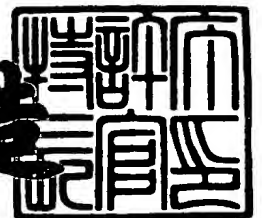
Applicant (s):

富士通株式会社

2000年12月 8日

特許庁長官
Commissioner,
Patent Office

及川耕造



出証番号 出証特2000-3101676

【書類名】 特許願

【整理番号】 0000763

【提出日】 平成12年 7月19日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明の名称】 製品情報仲介システム

【請求項の数】 10

【発明者】

 【住所又は居所】 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 富士通株式会社内

 【氏名】 藤田 一郎

【特許出願人】

 【識別番号】 000005223

 【氏名又は名称】 富士通株式会社

【代理人】

 【識別番号】 100108202

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 野澤 裕

 【電話番号】 044-754-3035

【手数料の表示】

 【予納台帳番号】 011280

 【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

 【物件名】 明細書 1

 【物件名】 図面 1

 【物件名】 要約書 1

 【包括委任状番号】 9913421

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】

製品情報仲介システム

【特許請求の範囲】

【請求項 1】

ネットワークを介して複数の利用者と複数のメーカーとの仲介を行うための製品情報仲介システムにおいて、

利用者属性情報と所持品情報を保持する利用者情報格納手段と、

製品情報を格納する製品情報格納手段と

前記製品情報に基づいて、利用者に該利用者の所持品に関連する情報を提供する製品情報提供手段と、

前記利用者属性情報及び前記所持品情報に基づいて、メーカーに該メーカーの製品の利用者情報を提供する利用者情報提供手段とを備えたことを特徴とする製品情報仲介システム。

【請求項 2】

前記利用者属性情報が必要になった時に初めて該利用者属性情報を要求する利用者情報登録手段を備えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。

【請求項 3】

利用者の所持品の修理依頼を、前記製品情報格納手段に基づいて、該当するメーカーに提供する修理情報仲介手段を備えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。

【請求項 4】

メーカーからの広告依頼を、前記利用者情報格納手段に基づいて、該当する利用者に提供する広告仲介手段を備えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。

【請求項 5】

前記製品情報に関連付けられた部品情報を保持する部品情報格納手段と、

利用者の所持品に関連する部品の情報を前記部品情報から抽出する手段とを備

えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。

【請求項 6】

利用者の所持品と同一カテゴリの製品の情報を前記製品情報から抽出する手段を備えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。

【請求項 7】

保守情報を格納する保守情報格納手段と、

同一カテゴリの製品に関する複数メーカーにおける保守情報を前記保守情報格納手段から抽出する手段を備えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。

【請求項 8】

ネットワークを介して複数の利用者と複数のメーカーとの仲介を行うための製品情報仲介方法において、

利用者の所持品に関連する情報を受け付けるステップと、

予め記憶された複数メーカーの製品情報に基づいて利用者の所持品の修理依頼を該当するメーカーに提供するステップとを備えたことを特徴とする製品情報仲介方法。

【請求項 9】

ネットワークを介して複数の利用者と複数のメーカーとの仲介を行うための製品情報仲介方法において、

利用者の所持品に関連する情報を受け付けるステップと、

予め記憶された複数メーカーの製品情報と該製品情報に関連付けられた複数メーカーの部品情報とに基づいて利用者の所持品に関連する部品の情報を出力するステップとを備えたことを特徴とする製品情報仲介方法。

【請求項 10】

ネットワークを介して複数の利用者と複数のメーカーとの仲介を行うための製品情報仲介方法において、

利用者の所持品に関連する情報を受け付けるステップと、

予め記憶された複数メーカーの製品情報に基づいて利用者の所持品と同一カテゴリの製品の情報を出力するステップとを備えたことを特徴とする製品情報仲介

方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】

本発明は、ネットワークを利用した耐久消費財の商取引を支援するシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】

従来、利用者が家電等の所持品の仕様や使用法やメーカーの問い合わせ先を知るためには、購入時に同梱されているマニュアルを参照していた。また、メーカーが、自社製品の利用状況を調査するためには、アンケート等の手段を利用していた。

【0003】

また、所持品が故障した際は、メーカーの問い合わせ先に連絡し、型名等を伝えて修理依頼をしていた。

【0004】

また、メーカーは、テレビや新聞等の広告媒体を利用して、自社製品の広告を行っていた。

【0005】

また、オプション品や消耗品を購入する際には、店頭やメーカーからカタログ等入手し、保有している所持品に適合する製品を、その所持品の型番等から判断していた。

【0006】

また、手持ちの所持品の買い替えを検討する際には、手持ちの所持品のカタログと店頭やメーカーから入手した最新機種のカatalogのスペックを比較するなどして、買い替えモデルを選定していた。

【0007】

更に、所持品購入時のメーカー選定に関しては、各メーカーのサイトやカタログから、保証期間や内容といった保守レベルを調査していた。

【0008】

【発明が解決しようとする課題】

しかし、利用者は所持品のマニュアルをなくしてしまうことが多い。また、メーカーの問い合わせ先に関しては、マニュアルが見つかっても情報が古くて役に立たないことがある。メーカーは、利用者にアンケートを依頼しても回答率が低く、利用状況分析のための満足なデータを得ることが困難である。

【0009】

また、メーカーがWebサイトで様々な情報を提供しているが、そのほとんどが個人情報登録なしで参照を行わせるのみであったため、メーカーが利用者の情報を得ることは困難であった。逆に、情報提供の見返りに個人情報登録を必須とするWebサイトは存在したが、利用者はその類のWebサイトの利用を敬遠しがちであった。利用者が利用しやすく、必要に応じてスムーズに利用者情報を登録しやすくする仕組みが求められていた。

【0010】

また、所持品の修理依頼に際しても、マニュアルを紛失してしまうと連絡先がわからない等の問題があった。

【0011】

また、メーカーがテレビや新聞等の広告媒体を利用した広告をしても、万人向けの広告しかできなかった。

【0012】

また、オプション品や消耗品に関しては、メーカー純正品とは別に安い互換品が出回っているが、保有している所持品に適合する互換品を探すことは容易ではない。互換品メーカー側から見ても、利用者からのコンタクトがない限り、互換品が動作可能な製品がどれだけ稼動しているかといった情報を得ることができず、互換品が動作可能な製品保有者への効率的な情報提供等が不可能だった。

【0013】

また、買い替え時に手持ちの所持品のカタログが見つからなかったり、最新機種のカatalogが入手できなかったりして、スペック比較ができないこともある。

【0014】

更に、各メーカーの保守レベルを調べるために各メーカーのサイトをサーチしても、メーカーサイトごとに情報を探し回らねばならず、非常に手間のかかる作業となっていた。

【0015】

【課題を解決するための手段】

利用者、メーカー双方が効率的に情報を入手するという課題については、利用者属性情報と所持品情報を保持する利用者情報格納手段と、製品情報を格納する製品情報格納手段と前記製品情報に基づいて、利用者に該利用者の所持品に関連する情報を提供する製品情報提供手段と、前記利用者属性情報及び前記所持品情報に基づいて、メーカーに該メーカーの製品の利用者情報を提供する利用者情報提供手段とを備えることで解決される。

【0016】

また、利用者が利用者情報を登録しやすい仕組みという課題については、前記利用者属性情報が必要になった時に初めて該利用者属性情報を要求する利用者情報登録手段を備えることで解決される。

【0017】

また、所持品の修理依頼という課題については、利用者の所持品の修理依頼を、前記製品情報格納手段に基づいて、該当するメーカーに提供する修理情報仲介手段を備えることで解決される。

【0018】

また、効率的な広告提供という課題については、メーカーからの広告依頼を、前記利用者情報格納手段に基づいて、該当する利用者に提供する広告仲介手段を備えることで解決される。

【0019】

また、互換部品の購入という課題については、前記製品情報に関連付けられた部品情報を保持する部品情報格納手段と、

利用者の所持品に関連する部品の情報を前記部品情報から抽出する手段とを備えることで解決される。

【0020】

また、製品比較という課題については、利用者の所持品と同一カテゴリの製品の情報を前記製品情報から抽出する手段を備えることで解決される。

【 0 0 2 1 】

また、保守レベルの調査という課題については、保守情報を格納する保守情報格納手段と、同一カテゴリの製品に関する複数メーカーにおける保守情報を前記保守情報格納手段から抽出する手段とを備えることで解決される。

【 0 0 2 2 】

【発明の実施の形態】

以下に、本発明による製品情報仲介システムの一実施例を図面により詳細に説明する。

【 0 0 2 3 】

図 1 は本発明の一実施例のシステム構成図である。同図において、製品情報仲介システム 1 0 1 には、インターネット等のネットワークを介して、複数の利用者端末 1 0 2、複数のメーカー端末 1 0 3 が接続されている。

【 0 0 2 4 】

また、製品情報仲介システム 1 0 1 には、修理情報を仲介する修理情報仲介プログラム 1 0 4 と、メーカーに利用者の情報を提供する利用者情報提供プログラム 1 0 5 と、広告情報を仲介する広告仲介プログラム 1 0 6 と、オプション品を仲介するオプション品仲介プログラム 1 0 7 と、消耗品を仲介する消耗品仲介プログラム 1 0 8 と、製品を比較する製品比較プログラム 1 0 9 と、保守条件を比較する保守比較プログラム 1 1 0 と、利用者の属性情報を格納する利用者属性情報 1 1 1 と、利用者の所持品情報を格納する所持品情報 1 1 2 と、製品情報を格納する製品 DB 1 1 3 と、オプション品情報を格納するオプション品 DB 1 1 4 と、消耗品情報を格納する消耗品 DB 1 1 5 と、保守情報を格納する保守 DB 1 1 6 と、簡易見積検索のための簡易見積 DB 1 1 7 と、不具合状況入力画面の現象の選択肢を格納する現象 DB 1 1 8 と、不具合状況入力画面の頻度の選択肢を格納する頻度 DB 1 1 9 と、不具合状況入力画面の時期の選択肢を格納する時期 DB 1 2 0 とを備える。

【 0 0 2 5 】

所持品の修理依頼する処理を、図2を用いて説明する。

【0026】

まず、S202で初めてシステムを利用する利用者に表示する初期画面を図7に示す。所持品の情報等が登録されていないため所持品一覧のない初期画面となる。

【0027】

S203で図7の画面の製品DB113を元にした条件選択領域において、商品カテゴリを「パソコン」、サブカテゴリを「本体」、メーカーを「A社」、商品シリーズ名「ABC」、商品名を「ABC001」と、順々に絞り込むことにより製品DB113より所持品を特定する。なお、図16は製品DB113の例を示す図である。

【0028】

この後、図7の「調べたい内容を指定してください」の「故障したみたい」を選択し、「調査実行」ボタンを押下すると、次にS204で不具合状況を入力する。

【0029】

図20は、不具合状況の入力画面の例を示す図である。当該画面は、利用者の所持品の商品カテゴリとサブカテゴリをキーに現象マスタ118と頻度マスタ119と時期マスタ120を検索し、合致した選択肢を表示したものである。

【0030】

図22は現象マスタの例を示す図であり、図23は頻度マスタの例を示す図であり、図24は頻度マスタの例を示す図である。

【0031】

図20で、現象に「印刷出力時に用紙がジャムる」、頻度に「2～3回に1度」、発症時期に「3ヶ月前頃より徐々に悪化」を選択すると、現象マスタ、頻度マスタ、時期マスタの全てにおいて選択肢1が選択されたことになる。

【0032】

利用者の所持品のメーカー、商品シリーズ名、商品名により簡易見積DB117が検索され、メーカーがA社、商品シリーズ名がABC、商品名がABC00

1のレコードが抽出され、更に選択肢が全て1であることから、10,000円という見積が決定する。

【0033】

次に、S205で簡易見積を提示する。図21は簡易見積画面の例を示す図である。

【0034】

なお、図21簡易見積画面に簡易見積とは別に選択できるオプション料金の一覧を表示することも可能である。

【0035】

図21で「修理を依頼する」ボタンを押下すると、S206で利用者登録と所持品登録をするかどうかを選択させ、登録する場合はS207の利用者属性登録に進み、登録しない場合は処理終了となり修理依頼は行えない。

【0036】

S207で利用者属性を利用者属性情報111に登録する。登録する内容は、図8に示す通りである。

【0037】

次に、S208で所持している所持品の情報を所持品情報112に登録する。登録する内容は、図9に示すとおりである。所持品情報112における利用者ID「yamada」は、利用者属性情報111における利用者ID「yamada」のレコードの配下であることを示す。また、所持品情報112における所持品番号「2」は、利用者ID「yamada」の二つ目の所持品情報であることを示す。

【0038】

利用者登録と所持品登録が完了したら、S209で製品DB113に格納されているメーカーの連絡先e-mailアドレスに修理依頼としてメール送信する。

【0039】

なお、S201で事前に利用者登録と所持品登録が完了している場合の処理を説明する。

【0040】

まず、S210で利用者属性情報111の「利用者ID」「PASSWORD」によりLOGIN後、S211で表示する初期画面を図10に示す。

【0041】

ここでは、利用者属性情報111にひも付けられている所持品情報112から、利用者ID「yamada」の所持品の情報が一覧表示される。

【0042】

S211で、図10の所持品情報一覧画面において「調べたい内容を指定してください」の「故障したみたい」を選択し、一覧表示された所持品の情報のうち修理依頼が必要な所持品にチェックをつけ、S212「調査実行」ボタンを押下すると、次にS213で不具合状況を入力する。

【0043】

図20は、不具合状況の入力画面の例を示す図である。当該画面は、利用者の所持品の商品カテゴリとサブカテゴリをキーに現象マスタ118と頻度マスタ119と時期マスタ120を検索し、合致した選択肢を表示したものである。

【0044】

図22は現象マスタの例を示す図であり、図23は頻度マスタの例を示す図であり、図24は頻度マスタの例を示す図である。

【0045】

図20で、現象に「印刷出力時に用紙がジャムる」、頻度に「2～3回に1度」、発症時期に「3ヶ月前頃より徐々に悪化」を選択すると、現象マスタ、頻度マスタ、時期マスタの全てにおいて選択肢1が選択されたことになる。

【0046】

利用者の所持品のメーカー、商品シリーズ名、商品名により簡易見積DB117が検索され、メーカーがA社、商品シリーズ名がABC、商品名がABC001のレコードが抽出され、更に選択肢が全て1であることから、10,000円と言う見積が決定する。

【0047】

次に、S214で簡易見積を提示する。図21は簡易見積画面の例を示す図で

ある。

【0048】

なお、図21簡易見積画面に簡易見積とは別に選択できるオプション料金の一覧を表示することも可能である。

【0049】

図21で「修理を依頼する」ボタンを押下すると、S215で製品DB113に格納されているメーカーの連絡先e-mailアドレスに修理依頼としてメール送信する。

【0050】

なお、登録された利用者属性情報111及び所持品情報112を製品ごとに集計したデータをメーカーに提供することにより、メーカーは自社製品がどれだけ稼働しているかといった情報を得ることができ、旧機種用部品の必要在庫量の把握、製品保有者への効率的な情報提供が可能となる。図17は、製品情報仲介システムがメーカーに提供する情報の例の図である。

【0051】

次に、広告提供処理を、図3を用いて説明する。

【0052】

メーカー用の入力フォーマットを図18に示す。まず、S301及びS305で製品によって広告対象を絞り込むのか、カテゴリによって広告対象を絞り込むのか、広告対象の絞り込みを行わないのかを選択する。カテゴリで絞り込みを行う場合は、「台所用品／冷蔵庫」のようにカテゴリを指定する。その後、広告内容領域に広告内容を入力し、「実行」ボタンを押下すると、広告仲介プログラム106が所持品情報112より広告対象者の利用者を抽出し、その利用者IDで利用者属性情報を検索してe-mailアドレスを取得し、そのe-mailアドレスに対して広告情報を送信する。

【0053】

次に、オプション品もしくは消耗品の仲介処理を、図4を用いて説明する。

【0054】

なお、オプションDB114及び消耗品DB115には、予めメーカーの情報

に基づいてオプション品及び消耗品の情報が登録されているものとする。また、オプションDB114及び消耗品DB115の各レコードには、適応するメーカー及び製品型番情報を各レコードに持たせることによって、製品DB113と関連付けている。

【0055】

まず、S402で初めてシステムを利用する利用者に表示する初期画面を図7に示す。所持品の情報等が登録されていないため所持品一覧のない初期画面となる。

【0056】

S403で図7の画面の製品DB113を元にした条件選択領域において、商品カテゴリを「パソコン」、サブカテゴリを「本体」、メーカーを「A社」、商品シリーズ名「ABC」、商品名を「ABC001」と、順々に絞り込むことにより製品DB113より所持品を特定する。なお、図16は製品DB113の例を示す図である。

【0057】

図6の「調べたい内容を指定してください」の「オプション品を調べたい」もしくは「消耗品を調べたい」を選択する。その後、「調査実行」ボタンを押下する。

【0058】

オプション品仲介の場合は、S404でオプション品仲介プログラム107が、メーカー名「A社」と商品名「ABC001」という情報を基にオプション品DB114を検索し、該当するオプション品を一覧表示する。

【0059】

消耗品仲介の場合は、S404で消耗品仲介プログラム108が、メーカー名「A社」と商品名「ABC001」という情報を基に消耗品DB115を検索し、該当する消耗品を一覧表示する。

【0060】

なお、オプション品DB114の例を図11に示す。また、オプション品の一覧表示例を図12に示す。

【0061】

その後、「購入」ボタンを押下すると、S406で利用者登録と所持品登録をするかどうかを選択させ、登録する場合はS407の利用者属性登録に進み、しない場合は処理終了となり購入依頼は行えない。

【0062】

利用者登録と所持品登録が完了したら、製品DB113に格納されているメーカーの連絡先e-mailアドレスに購入依頼情報を送信する。

【0063】

なお、S401で事前に利用者登録と所持品登録が完了している場合の処理を説明する。

【0064】

まず、S410でLOGIN後、S411で表示する初期画面を図10に示す。

【0065】

S412で、図10の所持品情報一覧画面において「調べたい内容を指定してください」の「オプション品を調べたい」もしくは「消耗品を調べたい」を選択し、一覧表示された所持品の情報のうち修理依頼が必要な所持品にチェックをつけ、「調査実行」ボタンを押下すると、オプション品仲介の場合は、S413でオプション品仲介プログラム107が、メーカー名「A社」と商品名「ABC001」という情報を基にオプション品DB114を検索し、該当するオプション品を一覧表示する。

【0066】

消耗品仲介の場合は、S413で消耗品仲介プログラム108が、メーカー名「A社」と商品名「ABC001」という情報を基に消耗品DB115を検索し、該当する消耗品を一覧表示する。

【0067】

その後、「購入」ボタンを押下すると、製品DB113に格納されているメーカーの連絡先e-mailアドレスに購入依頼情報を送信する。

【0068】

次に、製品比較処理を、図5を用いて説明する。

【0069】

なお、製品DB113には、予めメーカーの情報に基づいて製品のスペック情報が登録されているものとする。

【0070】

まず、S502で初めてシステムを利用する利用者に表示する初期画面を図7に示す。所持品の情報等が登録されていないため所持品一覧のない初期画面となる。

【0071】

S503で図7の画面の製品DB113を元にした条件選択領域において、商品カテゴリを「パソコン」、サブカテゴリを「本体」、メーカーを「A社」、商品シリーズ名「ABC」、商品名を「ABC001」と、順々に絞り込むことにより製品DB113より所持品を特定する。なお、図16は製品DB113の例を示す図である。

【0072】

図7の「調べたい内容を指定してください」の「製品比較」を選択する。その後、「調査実行」ボタンを押下する。

【0073】

S504で製品比較プログラム109が、製品DB113の情報に基づいて図13の比較条件指定画面を表示する。所持品の商品カテゴリ、サブカテゴリで製品DB113から抽出されたレコードを、更に図13の比較条件指定画面でメーカー、新旧種別、シリーズで絞り込みを行い、絞り込まれた製品を一覧表示する。そして、絞り込まれた製品の中から比較したい製品を指定し、「実行」ボタンを押下することにより、図14の如く指定した製品と所持している製品の比較画面が表示される。

【0074】

図14の画面でB社の12301を購入することを決めた場合は、B社12301のチェックボックスをチェックし、「購入」ボタンを押下する。

【0075】

S507で利用者登録と所持品登録をするかどうかを選択させ、登録する場合

はS508の利用者属性登録に進み、登録しない場合は処理終了となり購入依頼は行えない。

【0076】

利用者登録と所持品登録が完了したら、製品DB113に格納されているメーカーの連絡先e-mailアドレスに購入依頼情報を送信する。

【0077】

なお、S501で事前に利用者登録と所持品登録が完了している場合の処理を説明する。

【0078】

まず、S511でLOGIN後、S512で表示する初期画面を図10に示す。

【0079】

ここでは、利用者属性情報111にひも付けられている所持品情報112から、利用者ID「yamada」の所持品の情報が一覧表示される。

【0080】

S513で、図10の所持品情報一覧画面において「調べたい内容を指定してください」の「製品比較」を選択する。その後、「調査実行」ボタンを押下する。

【0081】

S514で製品比較プログラム109が、製品DB113の情報に基づいて図13の比較条件指定画面を表示する。所持品の商品カテゴリ、サブカテゴリで製品DB113から抽出されたレコードを、更に図13の比較条件指定画面でメーカー、新旧種別、シリーズで絞り込みを行い、絞り込まれた製品を一覧表示する。そして、絞り込まれた製品の中から比較したい製品を指定し、「実行」ボタンを押下することにより、図14の如く指定した製品と所持している製品の比較画面が表示される。

【0082】

図14の画面でB社の12301を購入することを決めた場合は、B社12301のチェックボックスをチェックし、「購入」ボタンを押下することにより、S517で製品DB113に格納されているメーカーの連絡先e-mailアド

レスに購入依頼情報を送信する。

【0083】

次に、保守情報比較処理を、図6を用いて説明する。

【0084】

なお、保守DB116には、予めメーカーの情報に基づいて各メーカーの保守条件情報が登録されているものとする。図15は、保守DB116の例の図である。

【0085】

まず、S602で初めてシステムを利用する利用者に表示する初期画面を図7に示す。所持品の情報等が登録されていないため所持品一覧のない初期画面となる。

【0086】

図7の画面の製品DB113を元にした条件選択領域において、商品カテゴリを「パソコン」、サブカテゴリを「本体」と選択し、「調べたい内容を指定してください」の「保守条件比較」を選択する。その後、「調査実行」ボタンを押下する。

【0087】

この商品カテゴリ、サブカテゴリを用いて保守DB116のレコードを抽出し、図19の如く保守条件を一覧表示する。

【0088】

なお、S601で事前に利用者登録と所持品登録が完了している場合の処理を説明する。

【0089】

まず、S604でLOGIN後、S605で表示する初期画面を図10に示す。

【0090】

ここでは、利用者属性情報111にひも付けられている所持品情報112から、利用者ID「yamada」の所持品の情報が一覧表示される。

【0091】

図 9 の所持品情報一覧画面において「調べたい内容を指定してください」の「保守条件比較」を選択し、比較したい商品カテゴリ及びサブカテゴリに属する所持品を選択する。その後、「調査実行」ボタンを押下する。

【 0 0 9 2 】

この商品カテゴリ、サブカテゴリを用いて保守 DB 1 1 6 のレコードを抽出し、図 1 9 の如く保守条件を一覧表示する。

(付記 1)

ネットワークを介して複数の利用者と複数のメーカーとの仲介を行うための製品情報仲介システムにおいて、

利用者属性情報と所持品情報を保持する利用者情報格納手段と、

製品情報を格納する製品情報格納手段と

前記製品情報に基づいて、利用者に該利用者の所持品に関連する情報を提供する製品情報提供手段と、

前記利用者属性情報及び前記所持品情報に基づいて、メーカーに該メーカーの製品の利用者情報を提供する利用者情報提供手段とを備えたことを特徴とする製品情報仲介システム。(1)

(付記 2)

前記利用者属性情報が必要になった時に初めて該利用者属性情報を要求する利用者情報登録手段を備えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。(2)

(付記 3)

利用者の所持品の修理依頼を、前記製品情報格納手段に基づいて、該当するメーカーに提供する修理情報仲介手段を備えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。(3)

(付記 4)

メーカーからの広告依頼を、前記利用者情報格納手段に基づいて、該当する利用者に提供する広告仲介手段を備えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。(4)

(付記 5)

前記製品情報に関連付けられた部品情報を保持する部品情報格納手段と、
利用者の所持品に関連する部品の情報を前記部品情報から抽出する手段とを備えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。（5）

（付記 6）

利用者の所持品と同一カテゴリの製品の情報を前記製品情報から抽出する手段を備えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。（6）

（付記 7）

保守情報を格納する保守情報格納手段と、
同一カテゴリの製品に関する複数メーカーにおける保守情報を前記保守情報格納手段から抽出する手段を備えたことを特徴とする請求項 1 記載の製品情報仲介システム。（7）

（付記 8）

ネットワークを介して複数の利用者と複数のメーカーとの仲介を行うための製品情報仲介方法において、

利用者の所持品に関連する情報を受け付けるステップと、
予め記憶された複数メーカーの製品情報に基づいて利用者の所持品の修理依頼を該当するメーカーに提供するステップとを備えたことを特徴とする製品情報仲介方法。（8）

（付記 9）

ネットワークを介して複数の利用者と複数のメーカーとの仲介を行うための製品情報仲介方法において、

利用者の所持品に関連する情報を受け付けるステップと、
予め記憶された複数メーカーの製品情報と該製品情報に関連付けられた複数メーカーの部品情報とに基づいて利用者の所持品に関連する部品の情報を出力するステップとを備えたことを特徴とする製品情報仲介方法。（9）

（付記 1 0）

ネットワークを介して複数の利用者と複数のメーカーとの仲介を行うための製品情報仲介方法において、

利用者の所持品に関連する情報を受け付けるステップと、

予め記憶された複数メーカーの製品情報に基づいて利用者の所持品と同一カテゴリの製品の情報を出力するステップとを備えたことを特徴とする製品情報仲介方法。(10)

(付記11)

ネットワークを介して複数の利用者と複数のメーカーとの仲介を行うための製品情報仲介プログラムを格納した記憶媒体において、

コンピュータを動作させて、利用者属性情報と所持品情報を保持させるための利用者情報格納手段と、

製品情報を格納させるための製品情報格納手段と

利用者に該利用者の所持品に関連する製品情報を提供する製品情報提供手段と

メーカーに該メーカーの利用者情報を提供する利用者情報提供手段とを機能させる製品情報仲介プログラムを格納したことを特徴とする記憶媒体。

(付記12)

ネットワークを介して複数の利用者と複数のメーカーとの仲介を行うための製品情報仲介方法において、

コンピュータを動作させて、利用者属性情報と所持品情報を保持させるステップと、

製品情報を格納させるステップと

利用者に該利用者の所持品に関連する製品情報を提供するステップと、

メーカーに該メーカーの利用者情報を提供するステップとを備えたことを特徴とする製品情報仲介方法。

【0093】

【発明の効果】

以上説明したように本発明によれば、複数の利用者が所持品情報を登録し、複数のメーカーが製品情報を登録することにより、利用者は所持品が故障したときに連絡する窓口が容易に確認でき、また、一度所持品情報を登録すれば、以降窓口に伝える製品情報や故障内容も確実なものになる。また、メーカーはどの製品がどれだけ稼動しているかといった情報を得ることができ、旧機種用部品の必要

在庫量の把握、製品保有者への効率的な情報提供等が可能になる。

【 0 0 9 4 】

また、修理依頼時や所持品登録時等の必要なときにのみ利用者情報を登録するようにしたことにより、利用者が利用しやすく、かつメーカーが利用者を情報登録に導きやすい仕組みとなる。

【 0 0 9 5 】

また、互換品の情報も登録することにより、利用者は、所持品に適応する互換品の検索が容易になった。また、互換メーカーは、互換品が動作可能な製品がどこにどれだけ稼動しているかといった情報を得ることができ、互換品が動作可能な製品保有者への効率的な情報提供が可能になる。

【 0 0 9 6 】

また、各メーカーの製品スペックを登録することにより、利用者が容易にスペック比較することが可能になる。

【 0 0 9 7 】

更に、各メーカーの保守レベルを登録することにより、利用者が容易にメーカー比較することが可能になる。

【図面の簡単な説明】

【図1】

本発明の一実施例のシステム構成を説明するブロック図である。

【図2】

修理依頼の処理を説明するフローチャートである。

【図3】

広告提供処理を説明するフローチャートである。

【図4】

オプション品／消耗品の検索処理を説明するフローチャートである。

【図5】

所持品の比較処理を説明するフローチャートである。

【図6】

保守情報の比較処理を説明するフローチャートである。

【図 7】

利用者登録を行っていない利用者の初期画面を示す図である。

【図 8】

利用者属性情報の例を示す図である。

【図 9】

所持品情報の例を示す図である。

【図 1 0】

利用者登録を行った利用者の初期画面を示す図である。

【図 1 1】

オプション品 D B の例を示す図である。

【図 1 2】

オプション品一覧画面の例を示す図である。

【図 1 3】

製品比較処理の条件指定画面の例を示す図である。

【図 1 4】

製品比較一覧画面の例を示す図である。

【図 1 5】

保守 D B の例を示す図である。

【図 1 6】

製品 D B 1 1 3 の例を示す図である。

【図 1 7】

メーカーへの提供データの例を示す図である。

【図 1 8】

広告依頼画面の例を示す図である。

【図 1 9】

保守条件一覧の例を示す図である。

【図 2 0】

不具合状況入力画面の例を示す図である。

【図 2 1】

簡易見積画面の例を示す図である。

【図 2 2】

簡易見積 D B の例を示す図である。

【図 2 3】

現象 D B の例を示す図である。

【図 2 4】

頻度 D B の例を示す図である。

【図 2 5】

時期 D B の例を示す図である。

【符号の説明】

- 1 0 1 製品情報仲介システム
- 1 0 2 利用者端末
- 1 0 3 メーカー端末
- 1 0 4 利用者情報提供プログラム
- 1 0 5 修理情報仲介プログラム
- 1 0 6 広告仲介プログラム
- 1 0 7 オプション品仲介プログラム
- 1 0 8 消耗品仲介プログラム
- 1 0 9 製品比較プログラム
- 1 1 0 保守比較プログラム
- 1 1 1 利用者属性情報
- 1 1 2 所持品情報
- 1 1 3 製品 D B 1 1 3
- 1 1 4 オプション品 D B
- 1 1 5 消耗品 D B
- 1 1 6 保守 D B
- 1 1 7 簡易見積 D B
- 1 1 8 現象マスタ
- 1 1 9 頻度マスタ

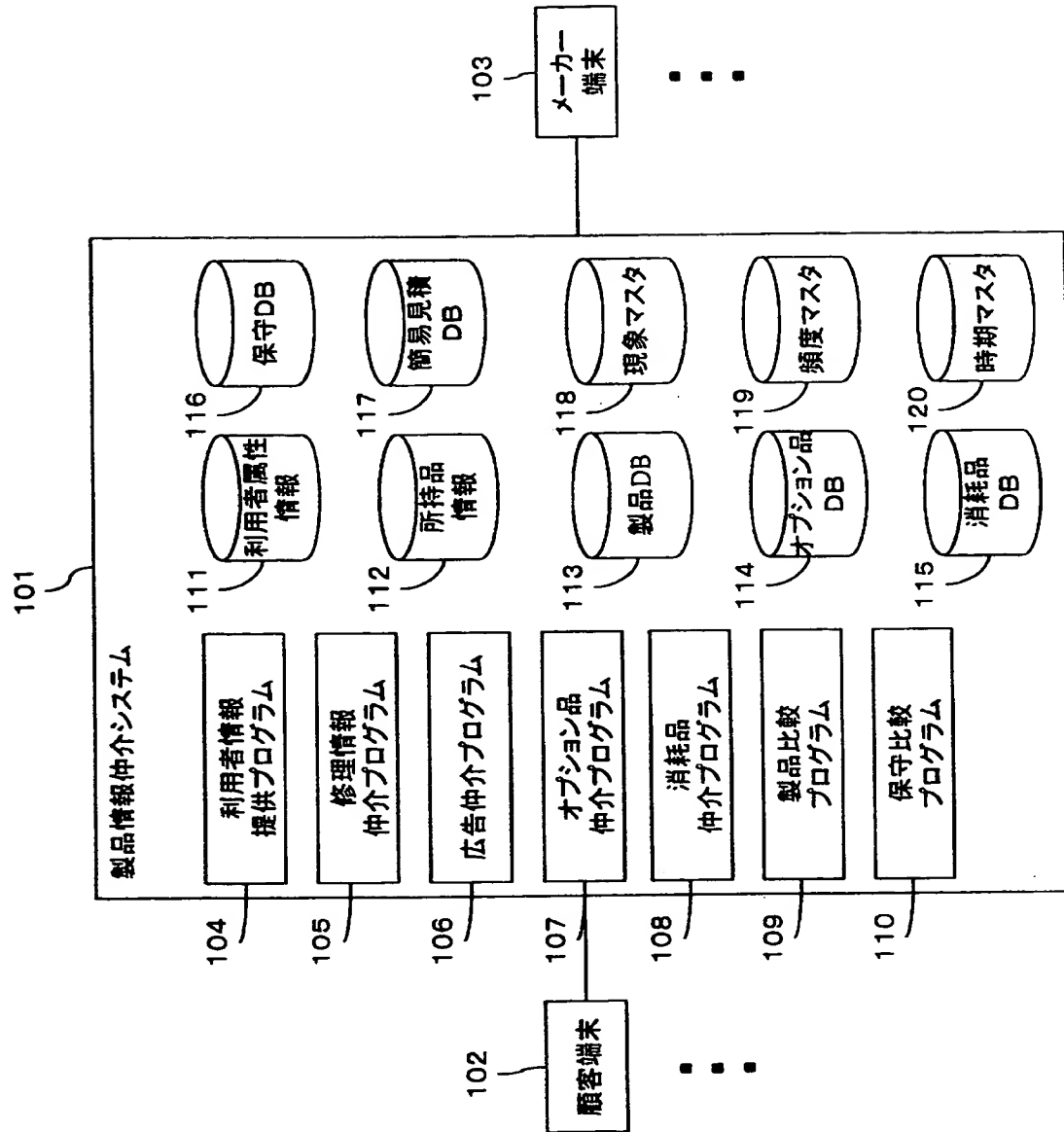
特 2 0 0 0 - 2 1 9 7 0 7

1 2 0 時期マスタ

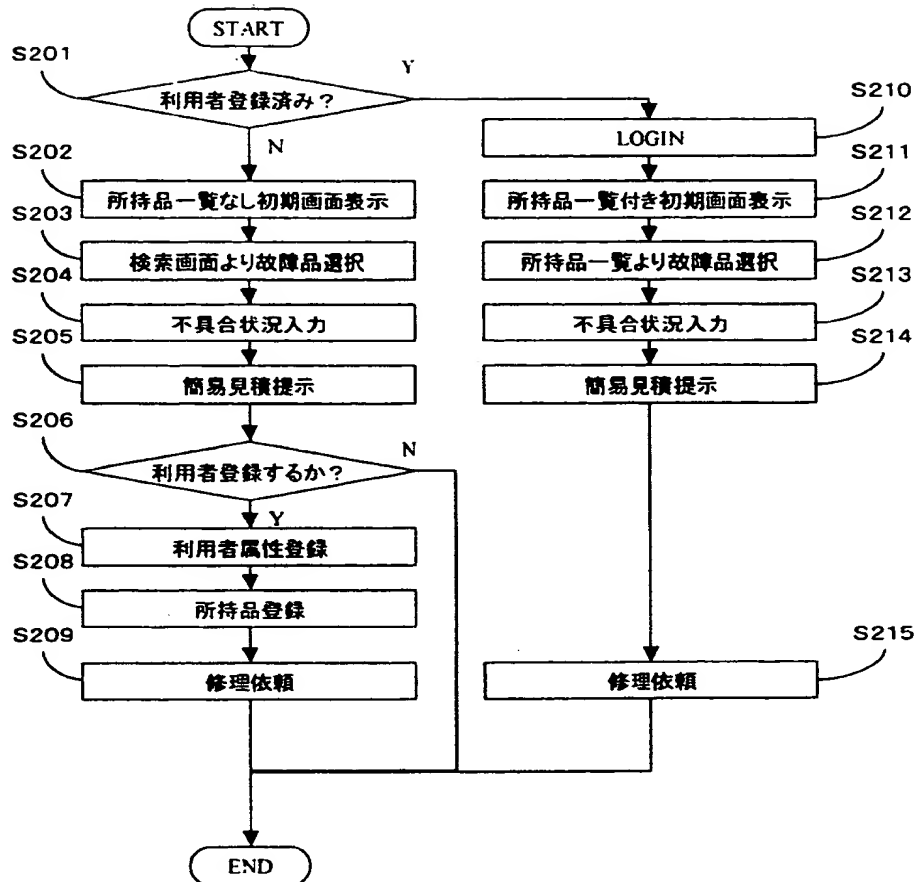
【書類名】

図面

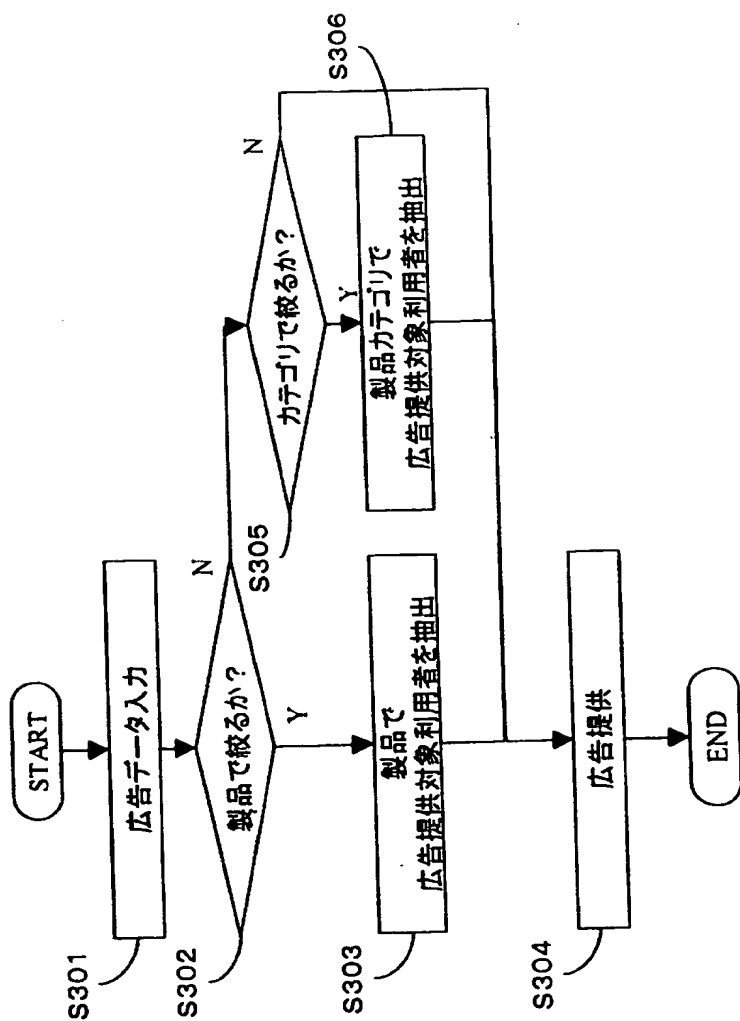
【図 1】



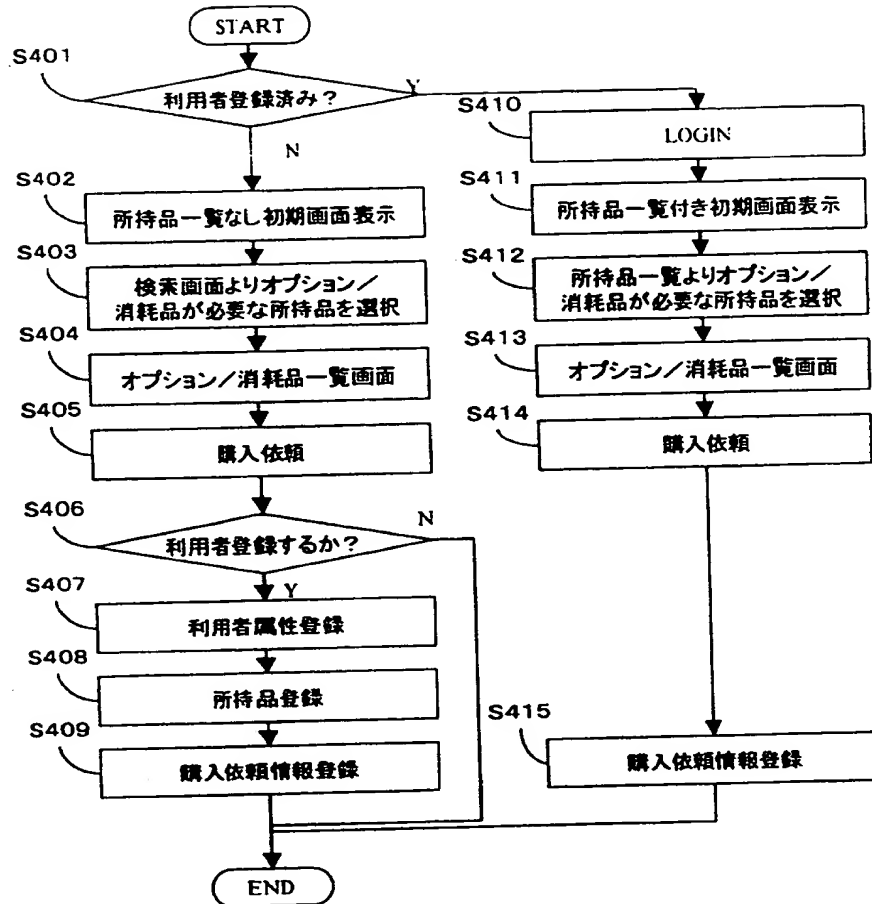
【図 2】



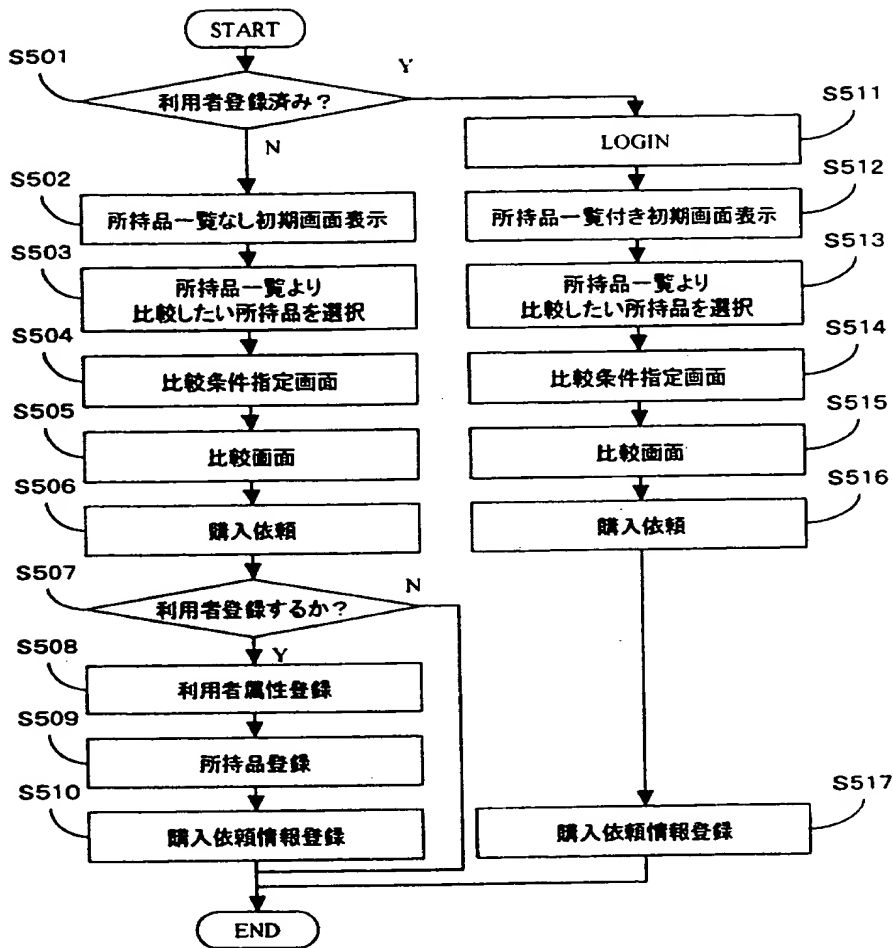
【図 3】



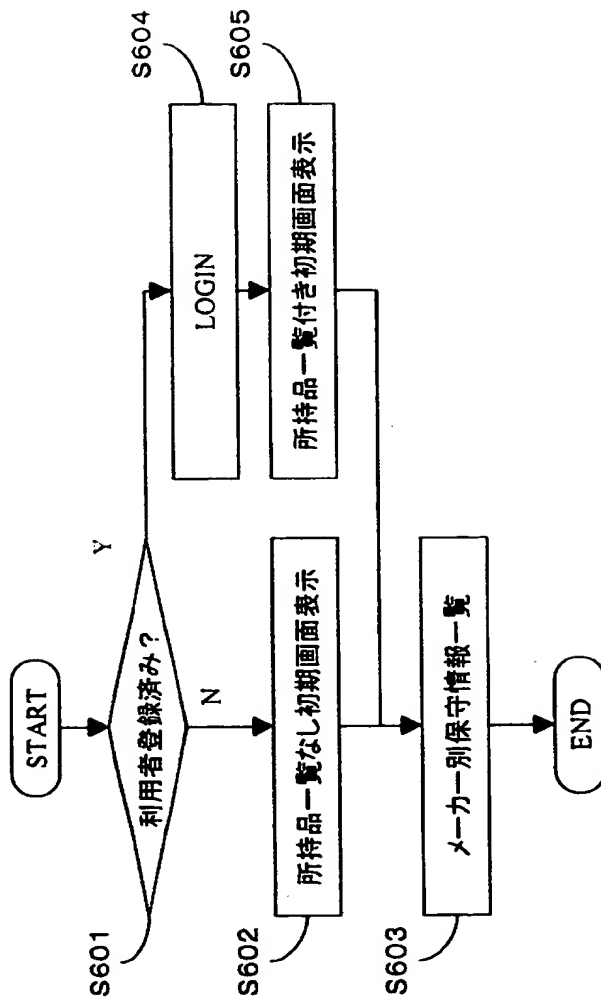
【図 4】



【図 5】



【図 6】



【図 7】

持っているものは最大限に活用しよう!!
UseBest.comへようこそ

<p>○会員登録の頁 (無料)</p> <p>○あなたの頁 ID 番号 パスワード</p> <p>○登録内容変更</p> <p>○利用規約</p> <hr/> <p>○フォーラム/掲示板</p> <p>○リンク ・メーカー ・サプライ品メーカー ・小売店 ・工事会社</p>	<p>調べたい内容を指定して下さい。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>○仕様/スペックを調べたい。</p> <p>○使い方を調べたい。</p> <p>○手入れ方法を調べたい。</p> <p>○オプション品を調べたい。</p> <p>○消耗品を調べたい。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>○故障したみたい。</p> <p>○メーカーにコンタクトしたい。</p> <p>○取扱店を調べたい。</p> <p>○製品比較。</p> <p>○保守条件比較</p> </div> </div> <p>製品を指定して下さい。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p>商品カテゴリ</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>パソコン</td></tr> <tr><td>パソコン</td></tr> <tr><td>AV機器</td></tr> <tr><td>家電製品</td></tr> <tr><td>台所用品</td></tr> <tr><td>楽器</td></tr> <tr><td>スポーツ用品</td></tr> <tr><td>自転車</td></tr> </table> </div> <div style="width: 30%;"> <p>サブカテゴリ</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>本体</td></tr> <tr><td>本体</td></tr> <tr><td>キーボード</td></tr> <tr><td>マウス</td></tr> <tr><td>LANカード</td></tr> </table> </div> <div style="width: 30%;"> <p>メーカー</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>A社</td></tr> <tr><td>A社</td></tr> <tr><td>B社</td></tr> <tr><td>C社</td></tr> <tr><td>D社</td></tr> </table> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 30%;"> <p>商品シリーズ名</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>ABC</td></tr> <tr><td>ABC</td></tr> <tr><td>微冷えシリーズ</td></tr> <tr><td>フレッシュシリーズ</td></tr> </table> </div> <div style="width: 30%;"> <p>商品名</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>ABC001</td></tr> <tr><td>ABC001</td></tr> <tr><td>ABC002</td></tr> <tr><td>DEF001</td></tr> </table> </div> <div style="width: 35%; text-align: center;"> <p>登録しておくと、次回調べる時に 便利です。</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px; display: inline-block;">この製品を登録する</p> <p style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px; display: inline-block; margin-top: 5px;">調査実行</p> </div> </div>	パソコン	パソコン	AV機器	家電製品	台所用品	楽器	スポーツ用品	自転車	本体	本体	キーボード	マウス	LANカード	A社	A社	B社	C社	D社	ABC	ABC	微冷えシリーズ	フレッシュシリーズ	ABC001	ABC001	ABC002	DEF001
パソコン																											
パソコン																											
AV機器																											
家電製品																											
台所用品																											
楽器																											
スポーツ用品																											
自転車																											
本体																											
本体																											
キーボード																											
マウス																											
LANカード																											
A社																											
A社																											
B社																											
C社																											
D社																											
ABC																											
ABC																											
微冷えシリーズ																											
フレッシュシリーズ																											
ABC001																											
ABC001																											
ABC002																											
DEF001																											

【図 8】

No.	項目名	概要
1	利用者ID	yamada
2	PASSWORD	*****
3	登録日時	2000/6/7 09:48
4	氏名	山田 一郎
5	生年月日	1967/10/9
6	住所	神奈川県川崎市上小田中4-1-1
7	郵便番号	211-8588
8	電話番号1(自宅)	044-123-4567
9	E-Mailアドレス	yamada@xxx.com
10	銀行口座情報	○×銀行(普通)123456
11	カード情報	△□カード:123456
12	登録所持品数	6
13	内、稼働所持品数	5

【図9】

No.	項目名	概要
1	利用者ID	yamada
2	所持品番号	2
3	カテゴリ	パソコン
4	サブカテゴリ	本体
5	メーカー名	A社
6	商品名/シリーズ名	ABC
7	型名	ABC001
8	製造番号(号機)	R6601030
9	製造年月	Oct-99
10	購入年月	Jan-00
11	購入チャネル名	小売店
12	購入業者名	××カメラ
13	保証書番号	1234-56789
14	保証条件/期限	2000/12 持込み修理
15	製品ステータス	稼働中
16	ステータス登録日時	2000/6/7 09:48

【図10】

持ってるものは最大限に活用しよう!!
 UseBest.comへようこそ

○新規登録の頁

○あなたの頁
ID 番号
パスワード

山田 一郎さんのページ

調べたい内容を指定して下さい。

○仕様/スペックを調べたい。

○使い方を調べたい。

○手入れ方法を調べたい。

○オプション品を調べたい。

○消耗品を調べたい。

○故障したみたい。

○メーカーにコンタクトしたい。

○取扱店を調べたい。

○製品比較。

○保守条件比較

製品を指定して下さい。

1. 登録済製品より選択

カテゴリ	サブカテゴリ	メーカー	機種名	保証書番号	保証期限
<input type="checkbox"/> 台所用品	冷蔵庫	F社	FG-0053A	4587-8901F	2000/12
<input checked="" type="checkbox"/> 台所用品	電子レンジ	M社	M1234-99	2345-6789M	03/11
<input type="checkbox"/> 台所用品	洗濯機	T社	TW-98765	3456-7890T	01/01
<input type="checkbox"/> パソコン	本体	A社	ABC001	1234-5678G	00/12
<input type="checkbox"/> パソコン	プリンタ	A社	FMLBP-114	5678-9012E	96/08
<input type="checkbox"/> AV機器	ミニコンボ	P社	P-S-5900-A	6789-0123P	02/05

2. 新規検索(／登録)

商品カテゴリ
サブカテゴリ
メーカー

【図11】

No.	メーカー名	対象メーカー	対応機種	製品名	型名	標準価格	提供価格	通常納期	備考
1	A社	A社	ABC001	増設メモリ(8MB)	ABC-MEM1C	12,000	10,200	2週間	SIMM 4MB × 2
2	A社	A社	ABC001	増設メモリ(16MB)	ABC-MEM2B	25,000	21,250	2週間	SIMM 8MB × 2
3	A社	A社	ABC001	増設メモリ(32MB)	ABC-MEM3A	50,000	42,500	4週間	SIMM 16MB × 2
4	A社	A社	ABC001	増設メモリ(64MB)	ABC-MEM4A	98,000	81,600	4週間	SIMM 32MB × 2
5	X社	A社	ABC001	増設メモリ(8MB)	X001	1,200	1,020	2週間	SIMM 4MB × 2
6	X社	A社	ABC001	増設メモリ(16MB)	X002	2,500	2,125	2週間	SIMM 8MB × 2
7	X社	A社	ABC001	増設メモリ(32MB)	X003	5,000	4,250	4週間	SIMM 16MB × 2
8	X社	A社	ABC001	増設メモリ(64MB)	X004	9,600	8,160	4週間	SIMM 32MB × 2
9	A社	A社	ABC002	増設メモリ(8MB)	ABC-MEM1C	12,000	10,200	2週間	SIMM 4MB × 2
10	A社	A社	ABC002	増設メモリ(16MB)	ABC-MEM2B	25,000	21,250	2週間	SIMM 8MB × 2
11	A社	A社	ABC002	増設メモリ(32MB)	ABC-MEM3A	50,000	42,500	4週間	SIMM 16MB × 2
12	A社	A社	ABC002	増設メモリ(64MB)	ABC-MEM4A	98,000	81,600	4週間	SIMM 32MB × 2
13	B社	A社	DEF001	増設メモリ(8MB)	ABC-MEM1C	12,000	10,200	2週間	SIMM 4MB × 2
14	B社	A社	DEF001	増設メモリ(16MB)	ABC-MEM2B	25,000	21,250	2週間	SIMM 8MB × 2

【図 1 2】

お客様のご指定の商品は下記です。

メーカー

商品シリーズ名

型 名

購入年月

A社

ABC

ABC001

1995/6

使い方情報

故障かな、と思ったら

修理見積・手配

保守センター一覧

消耗品情報

オプション品情報

消耗品情報

お客様のABC001のオプション製品は以下の通りです。

詳細	購入	メーカー	品名	型名	標準買取価格	Web特別価格	備考
		A社	増設メモリ(8MB)	ABC-MEM1C	12,000	10,200	SIMM 4MB*2
レ		A社	増設メモリ(16MB)	ABC-MEM2B	25,000	21,250	SIMM 8MB*2
		X社	増設メモリ(8MB)	X001	1,200	1,020	SIMM 4MB*2
		B社	LANカード	A01234	20,000	18,000	10Base-T対応, 10Mbps.
		C社	LANカード	GB12345	21,000	18,800	10Base-T対応, 10Mbps.
		D社	LANカード	FMBCL-111	2,000	1,600	10Base-T対応, 10Mbps.

購入

【図13】

使い方情報
故障かな、と思ったら
修理見積・手配
保守センター覧
消耗品情報
オプション品情報
消耗品情報
製品比較

お客様のご指定の商品は下記です。

メーカー

商品シリーズ名

型名

購入年月

A社

ABC

ABC001

1998/6

比較対象製品を指定して下さい。(最大○商品まで比較できます)

メーカー選択

種類

シリーズ指定

B社

A社

B社

C社

F社

N社

T社

新製品

旧製品

123

123

持ち運び便利シリーズ

液漏さん

ビッグ液漏さん

下記一覧より選択して下さい。

選択

メーカー

型名

レ

B社

12301

B社

12302

B社

12303

B社

12304

B社

12305

B社

12306

標準買取価格Web特別価格

280,000

238,000

150,000

127,500

196,000

186,600

158,000

134,300

120,000

102,000

310,000

263,500

選択済製品一覧

選択

メーカー

型名

レ

A社

ABC001

レ

B社

12301

レ

B社

12302

標準買取価格Web特別価格

280,000

—

231,000

196,350

150,000

127,500

実行

【図14】

製品比較一覧

項目	単位	A社	B社	B社	(未選択)
		ABC	123	123	
本体サイズ		ABC001	12301	12302	
	幅	500	500	500	
	奥行	300	300	300	
	高さ	800	800	800	
重量		10	10	10	
	50Hz	200	200	200	
	60Hz	200	200	200	
消費電力量					
色	種類	ページ	ページ	ページ	
標準価格	本体	150,000	150,000	150,000	
	開始	96/1	96/1	96/1	
	終了	94/3	94/3	94/3	
販売期間					
CHECK					

購入

【図15】

メーカー	商品カテゴリ	サブカテゴリ	無償修理期間		起算時点	保守拠点数 (全国)	基本技術料		備考
			訪問修理	持込み修理				基本時間	
D社	パソコン	本体	設定無し	6ヶ月	販売時	50ヶ所	3,000	2時間	
F社	パソコン	本体	12ヶ月	24ヶ月	製造後	33ヶ所	3,800	1時間	
H社	パソコン	本体	設定無し	6ヶ月	販売時	70ヶ所	6,000	3時間	
N社	パソコン	本体	設定無し	6ヶ月	販売時	48ヶ所	4,800	2時間	
S社	パソコン	本体	設定無し	12ヶ月	販売時	38ヶ所	5,500	2時間	
T社	台所用品	冷蔵庫	設定無し	6ヶ月	販売時	60ヶ所	4,800	2時間	
T社	パソコン	LANカード	設定無し	6ヶ月	販売時	60ヶ所	4,800	2時間	
T社	パソコン	本体	設定無し	6ヶ月	販売時	60ヶ所	4,800	2時間	
Y社	パソコン	本体	設定無し	6ヶ月	販売時	42ヶ所	4,000	2時間	

【図16】

商品 カテゴリ	サブ カテゴリ	メーカー	商品シリーズ名	商品名	連絡先 e-mail	幅	奥行	高さ	重量	消費 電力 50	消費 電力 60	色	標準価格	販売開始	販売終了
パソコン	本体	A社	ABC	ABC001	mail@a.com	500	300	800	10	200	200	ベージュ	150000	Jun-96	May-94
パソコン	本体	A社	ABC	ABC002	mail@a.com	500	300	800	10	200	200	ベージュ	150000	Jun-96	May-94
パソコン	本体	A社	DEF	DEF001	mail@a.com	500	300	800	10	200	200	ベージュ	150000	Jun-96	May-94
パソコン	本体	B社	123	12301	mail@b.com	500	300	800	10	200	200	ベージュ	100000	Jun-96	May-94
パソコン	マウス	C社	m01	m01-001	mail@c.com	80	80	50	0.5	0	0	ベージュ	380000	Jun-96	May-94
台所用品	冷蔵庫	F社	フレッシュシリーズ	FQ-0051	mail@f.com	600	600	1740	116	960	960	ベージュ	380000	Jun-96	May-94
台所用品	冷蔵庫	F社	フレッシュシリーズ	FQ-0052	mail@f.com	600	600	1740	116	960	960	ベージュ	380000	Jun-96	May-94
台所用品	冷蔵庫	F社	フレッシュシリーズ	FQ-0053	mail@f.com	600	600	1740	116	960	960	ベージュ	380000	Jun-96	May-94
台所用品	冷蔵庫	F社	フレッシュシリーズ	FQ-0053A	mail@f.com	600	600	1740	116	960	960	ベージュ	380000	Jun-96	May-94
台所用品	冷蔵庫	F社	フレッシュシリーズ	FQ-0055	mail@f.com	600	600	1740	116	960	960	ベージュ	380000	Jun-96	May-94
台所用品	冷蔵庫	F社	フレッシュシリーズ	FQ-0056	mail@f.com	600	600	1740	116	960	960	ベージュ	380000	Jun-96	May-94
台所用品	冷蔵庫	T社	インバータDossari	TRF-321AA	mail@t.com	680	680	1740	118	960	960	ブラック/シルバー	380000	Jun-96	May-94
台所用品	冷蔵庫	F社	新・選び健康	FOR-S40AF	mail@f.com	593	688	1790	65	430	430	茶/赤	230000	Dec-99	-
台所用品	冷蔵庫	N社	First Ladyシリーズ	NSR-321	mail@n.com	843	695	1720	98	600	600	ブラック/シルバー	290000	Mar-00	-

【図17】

No.	メーカー	シリーズ	型名	登録総数	備 考
1	A社	ABC	シリーズ合計	24,499	
2	A社	ABC	ABC001	1,527	
3	A社	ABC	ABC002	1,518	
4	A社	ABC	ABC003	15,590	
5	A社	ABC	ABC004	5,864	
6	A社	DEF	シリーズ合計	129,585	
7	A社	DEF	DEF001	5,772	
8	A社	DEF	DEF002	31,593	
9	A社	DEF	DEF003	30,175	
10	A社	DEF	DEF004	10,716	
11	A社	DEF	DEF005	43,303	
12	A社	DEF	DEF006	8,026	
1	A社	GHI	シリーズ合計	418,271	
12	A社	GHI	GHI001	51,569	

【図18】

図18

広告依頼画面

<input type="radio"/> 製品で絞る	
<input checked="" type="radio"/> カテゴリで絞る	台所用品／冷蔵庫
<input type="radio"/> 絞込みを行わない	

広告内容

新発売！

体に優しい冷蔵庫「やさしい蔵」誕生です。

値段：34,500円 お財布にも
とても優しい！

実行

【図19】

保守条件一覧

メーカー	商品カテゴリ	サブカテゴリ	無償修理期間		起算時点	保守拠点数 (全国)	基本技術料		備考
			訪問修理	持込み修理			基本技術料	基本時間	
D社	パソコン	本体	設定無し	6ヶ月	販売時	50ヶ所	3,000	2時間	
F社	パソコン	本体	12ヶ月	24ヶ月	製造後	33ヶ所	3,800	1時間	
H社	パソコン	本体	設定無し	6ヶ月	販売時	70ヶ所	6,000	3時間	
N社	パソコン	本体	設定無し	6ヶ月	販売時	48ヶ所	4,800	2時間	
S社	パソコン	本体	設定無し	12ヶ月	販売時	36ヶ所	5,500	2時間	
T社	パソコン	本体	設定無し	6ヶ月	販売時	60ヶ所	4,800	2時間	
Y社	パソコン	本体	設定無し	6ヶ月	販売時	42ヶ所	4,000	2時間	

終了

【図 20】

<p>お客様の指定の商品は下記です。</p> <table border="1"> <tr> <td>会社名</td> <td>製品種類</td> <td>型 名</td> <td>購入年月</td> <td>製品番号</td> </tr> <tr> <td>富士通株式会社</td> <td>プリンタ</td> <td>FMLBP-114</td> <td>1995/6</td> <td></td> </tr> </table>					会社名	製品種類	型 名	購入年月	製品番号	富士通株式会社	プリンタ	FMLBP-114	1995/6	
会社名	製品種類	型 名	購入年月	製品番号										
富士通株式会社	プリンタ	FMLBP-114	1995/6											
<p>使い方情報</p> <p>故障がな、と思ったら</p> <p>修理見積・手配</p> <p>保守センター一覧</p> <p>消耗品情報</p> <p>オプション品情報</p>		<p>お客様のFMLBP-114の不具合状況は以下の通りです。</p> <p>1. 不具合状況記入</p> <table border="1"> <tr> <td>現象</td> <td>印刷出力時に用紙がジャムる。</td> </tr> <tr> <td>頻度</td> <td>2～3回に1度</td> </tr> <tr> <td>発症時期</td> <td>3ヶ月前頃より徐々に悪化</td> </tr> </table> <div style="text-align: right;"> <p>修理簡易見積画面へ</p> <p>終了</p> </div>			現象	印刷出力時に用紙がジャムる。	頻度	2～3回に1度	発症時期	3ヶ月前頃より徐々に悪化				
現象	印刷出力時に用紙がジャムる。													
頻度	2～3回に1度													
発症時期	3ヶ月前頃より徐々に悪化													

【図 2 1】

簡易見積画面

平均修理価格 5000円刻み
 同一事象での平均的な修理金額です。
 実際の見積料金は、現品確認後の見積りとなります。

価格表

出張料	12,000	1回
出張交通費	実費	

宅配便引取	2,000
宅配便お届け	2,000
往復宅配便割引価格	3,000

店舗持込み	500
店舗引取	500
往復同一店割引価格	800

【図 2 2】

メーカー	商品シリーズ名	商品名	現象:1/頻度:1/時期:1	現象:1/頻度:1/時期:2	...
A社	ABC	ABC001	10,000	15,000	
A社	ABC	ABC002	15,000	18,000	
A社	ABC	DEF001	13,000	15,000	

【図 2 3】

商品カテゴリ	サブカテゴリ	選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3	...
パソコン	本体	印刷出力時に用紙がジャムる	用紙トレイが開かない	操作ボタンが反応しない	
パソコン	キーボード	押下したキーが戻らない	インジケータが点灯しない	半分に割れた	
台所用品	冷蔵庫	野菜室が冷えない	ドアが開かない	炎上した	

【図 24】

商品カテゴリ	サブカテゴリ	選択肢1	選択肢2	選択肢3	...
パソコン	本体	2~3回に一度	毎回	極稀に	
パソコン	キーボード	2~3回に一度	毎回	極稀に	
台所用品	冷蔵庫	2~3回に一度	毎回	極稀に	

【図 25】

商品カテゴリ	サブカテゴリ	選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3	...
パソコン	本体	3ヶ月前頃より徐々に悪化	昨日	忘れた	
パソコン	キーボード	3ヶ月前頃より徐々に悪化	昨日	忘れた	
台所用品	冷蔵庫	3ヶ月前頃より徐々に悪化	昨日	忘れた	

【書類名】 要約書

【要約】

【課題】利用者は所持品のマニュアルをなくしてしまうことが多い。また、メーカーの問い合わせ先に関しては、マニュアルが見つかっていても情報が古くて役に立たないことがある。メーカーは、利用者にアンケートを依頼しても回答率が低く、利用状況分析のための満足なデータを得ることが困難である。

【解決手段】上記の課題は、利用者属性情報と所持品情報を保持する利用者情報格納手段と、製品情報を格納する製品情報格納手段と前記製品情報に基づいて、利用者に該利用者の所持品に関連する情報を提供する製品情報提供手段と、前記利用者属性情報及び前記所持品情報に基づいて、メーカーに該メーカーの製品の利用者情報を提供する利用者情報提供手段とを備えることで解決される。

【選択図】 図 1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000005223]

1. 変更年月日 1996年 3月26日

[変更理由] 住所変更

住 所 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号

氏 名 富士通株式会社